Conditions particulières de United Telecom pour les consommateurs et les abonnés ayant 5 numéros d'appel maximum

Dans les présentes conditions particulières, on entend par :
Abonnement : le Contrat par lequel le Client utilise un ou plusieurs Services pour une durée déterminée ou indéterminée. La formule selon laquelle un crédit d'appels mensuel forfaitaire est porté en compte au moyen d'une facture est également considérée comme un abonnement. Demande d'abonnement : le formulaire de demande complété et signé par le Client par lequel celui-ci demande la fourniture de Services par abonnement.
Services ADSL/Internet : le service Internet et les services supplémentaires fournis par United Telecom.
Conditions générales : les présentes conditions générales, dont le texte peut être obtenu chez United Telecom et dans les Boutiques, mais peut également être consulté sur www.united-telecom.be.
Conditions particulières : il est possible que certains Services soient assortis de conditions particulières dérogeant aux conditions générales. Le cas échéant, ces conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat et feront partie du Contrat. Le texte de ces conditions particulières pourra être obtenu, comme les conditions générales, chez United Telecom et dans les Boutiques, mais pourra également être consulté sur le site Web du produit en question via www.united-telecom.be.
Services de transmission de données : les services mobiles qui sont proposés au Client par United Telecom et qui permettent au Client d'avoir accès via un téléphone mobile à l'internet (réseau public), à des intranets (réseaux d'entreprise) ou à d'autres applications (BlackBerry, WAP, MMS, sms) par le biais du Réseau.
Services : l'ensemble des services (mobiles et/ou ADSL/Internet et/ou téléphonie) auxquels le Client a souscrit.
Contenu : les informations qui sont mises à la disposition du Client via l'internet (réseaux publics), des intranets (réseaux d'entreprise) ou d'autres applications, quelle que soit l'identité du fournisseur du contenu.
Client : le consommateur qui utilise les Services et/ou achète un Produit.
United Telecom : United Telecom nv/sa, Amerstraat 147/5, 3200 Aarschot, RPM Louvain BE0446 133 484.
Services mobiles : le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires fournis par United Telecom.
Réseau United Telecom : le réseau de communication exploité ou utilisé par United Telecom qui permet à United Telecom de fournir ses services.
Contrat : la relation contractuelle entre le Client et United Telecom nv/sa en rapport avec l'achat des Produits et/ou l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les conditions générales et, le cas échéant, la demande d'abonnement, le plan tarifaire choisi et éventuellement les conditions particulières et les spécifications techniques.
Produit(s) : le nom commun d'un ou de plusieurs produits que le Client achète chez United Telecom ou qui sont mis à sa disposition par United Telecom.
Carte SIM : la carte à puce qui est mise à la disposition d'un Client par United Telecom et qui doit être insérée dans le téléphone mobile du Client pour permettre l'utilisation du réseau de téléphonie mobile.
Sms : brefs messages écrits de maximum 160 caractères que le Client peut envoyer et recevoir via son téléphone mobile.
Plan tarifaire : le plan tarifaire choisi par le Client dans la liste des tarifs lors de la conclusion du Contrat ou ultérieurement. Les différents plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés chez les distributeurs et au service clientèle de United Telecom.
Services de téléphonie : le service de téléphonie fixe et les services supplémentaires fournis par United Telecom.
Boutique : chaque point de vente matériel ou boutique qui distribue les Services et/ou Produits de United Telecom.
Crédit d'appels : le forfait d'appels prépayé qui permet au Client d'avoir accès, par l'utilisation de sa carte SIM, à certains services mobiles à concurrence de ce même forfait et pour lequel aucune facture ne sera émise.
Facturation/Facture : l'état descriptif des coûts et des redevances liés au(x) service(s) fourni(s) ou à fournir et – éventuellement – à l'équipement vendu par United Telecom dans le cadre du Contrat. Une facture, que United Telecom est tenue de délivrer conformément à la législation belge en matière de TVA à certains clients, comprend une confirmation de l'existence d'une créance sur le Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA. Les articles applicables aux facturations sont également d'application à la facture.
Client, vous : la personne physique, la personne morale ou l'association de fait avec laquelle United Telecom conclut le Contrat, y compris toute personne qui agit ou dont on peut raisonnablement supposer qu'elle agit avec votre autorisation ou après vous en avoir informé.

1. Obligations spécifiques du client liées au service de téléphonie fixe
1.1. Avec le service de téléphonie fixe, vous pouvez établir une connexion téléphonique en utilisant un téléphone fixe ou un fax, dans le réseau de United Telecom et avec tout autre réseau téléphonique, et inversement. Cette connexion peut être limitée ou interrompue par United Telecom en raison de problems techniques, en cas de volumes d'appels exceptionnels (plus de 500 EUR TVAC pendant un (1) mois), en cas d'usage anormal ou de fraude ou pour des raisons de solvabilité. Vous en serez informé le cas échéant.
1.2. Le service de téléphonie fixe contient: avec une ligne de téléphone fixe en Belgique, tous les types d'appels (appels nationaux et internationaux, appels vers les numéros mobiles et les numéros spéciaux 070, 077, 078-15 et 0900), sauf les appels vers les numéros d'urgence et les numéros Belgacom abrégés. Vous ne rejoignez le service de téléphonie fixe avec un téléphone fixe en forment les chiffres-clés avant le numéro complet de votre correspondant, 1555, 1611 ou 1661 à former soit chaque fois, soit d'une façon automatique. Via le code 1551 avant le numéro de votre correspondant, vous éliminez le service de téléphonie fixe via United Telecom et vous appelez directement via votre ligne Belgacom. Pour ces appels, les frais seront également facturés par Belgacom.
1.3. Dans le service de téléphonie fixe l'opérateur historique est responsable pour l'acheminement des appels aux services d'urgence. Pour cela, veuillez consulter les conditions générales pour la téléphonie fixe de Belgacom: http://www.belgacom.be/dms/assets/r-otc/mediadatabase/misc/GTC-TELEPHONIE-112012-FR-/GTC_TELEPHONIE_112012_FR.pdf.
1.4. Le client s'engage à ne pas utiliser le service de téléphonie fixe pour établir une connexion contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Le client s'engage également à n'utiliser le service de téléphonie fixe qu'à des fins sérieuses qui ne soient pas contraires à l'ordre public et soient conformes aux bonnes moeurs et aux normes acceptées.
2. Exclusion de responsabilité de United Telecom liée au service de téléphonie fixe
United Telecom ne peut répondre du fonctionnement correct de certains systèmes d'alarme, centraux téléphoniques et autres équipements terminaux spécifiques ou de certains sites Web connectés au ou via le réseau de United Telecom.
3. Dispositions complémentaires sur les redevances, frais et modalités de facturation
3.1. La durée de communications nationales et internationales automatiques est mesurée en secondes. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche et le moment où l'appelant raccroche.
3.2. Outre le coût des communications ou de la transmission de données, des frais de connexion peuvent être facturés.

3.3. Si la facture mensuelle est inférieure à 12,10 € TVAC, les communications seront reportées sur la facture du mois suivant. Si le montant cumulé des communications atteint le deuxième mois un minimum de 12,10 € TVAC, le total des communications sera facturé le deuxième mois. Si ce montant n'est pas atteint, les communications seront une fois encore reportées au mois suivant. Dans ce cas, une facture sera établie le troisième mois pour les communications des trois derniers mois, bien sûr avec un minimum de 12,10 € TVAC. Le premier mois qui suit la signature du bon de commande ou du formulaire de commande, une facture sera toujours établie quel que soit le montant.

4. Transfert de numéro et numéro secret

4.1. En cas de transfert de numéro, United Telecom mettra tout en oeuvre pour que ce transfert de numéro s'effectue du mieux possible. Il peut toutefois arriver que le transfert ne puisse pas se faire pour des raisons techniques.

4.2. Lors de sa demande de raccordement, le client peut demander un numéro secret : le numéro d'appel ne sera alors pas mentionné dans les annuaires téléphoniques et ne sera pas non affiché lors d'appels ou d'envois par fax. United Telecom ne fournira pas non plus de renseignements sur ce numéro à des tiers, sauf demande des services de secours ou obligation légale.

5. Annuaires et services de renseignements

5.1. Le détenteur d'une ligne téléphonique a droit à une mention sans frais de ses données dans l'annuaire des Pages Blanches, comme stipulé par la loi. Si Vous avez plusieurs lignes téléphoniques à la même adresse ou dans la même localité, Vous pouvez obtenir sans frais une ligne supplémentaire de texte par ligne téléphonique.

5.2. Conformément à la législation en vigueur, les données portant sur Votre identité et Votre raccordement, ainsi que toute modification y afférente, sont transmises aux éditeurs des annuaires pour publication et aux opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord pour la fourniture de renseignements destinés aux abonnés de ces opérateurs. En vue de la réédition annuelle de l'annuaire des Pages Blanches, nous devons, en exécution des accords conclus, communiquer ces données aux éditeurs de l'annuaire au plus tard 3 mois avant leur publication. Les raccordements effectués après ce délai susmentionné ne pourront plus être repris dans la prochaine édition des Pages Blanches. United-Telecom ne peut en être tenu pour responsable. Toute modification des données sera reprise le plus rapidement possible dans les Pages Blanches et dans le fichier du service des renseignements téléphoniques.

5.3. Les services de renseignements des opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord communiquent à tous ceux qui le demandent un numéro non secret - ceci est aussi possible via internet - ainsi que les renseignements sur un raccordement qui sont repris dans l'annuaire ou destinés à y être repris.

Conditions particulières de United Telecom pour l'internet

1. Courrier électronique, adresse e-mail, espace Web et nom de domaine

1.1. Courrier électronique et adresse e-mail

1.1.1. Au commencement du contrat, United Telecom vous attribue une ou plusieurs adresses e-mail en fonction de l'abonnement Internet que vous avez choisi. Vous conserverez la même adresse e-mail jusqu'à la fin du présent contrat, à moins que celle-ci ne soit modifiée par United Telecom pour des raisons techniques, opérationnelles ou légales, ou à votre demande. Vous ne pourrez prétendre à aucune indemnisation en cas de modification.

1.1.2. Si vous n'utilisez pas l'adresse e-mail de United Telecom, vous vous engagez à communiquer une autre adresse e-mail à United Telecom de façon que des courriels puissent être envoyés à une adresse e-mail opérationnelle et que United Telecom puisse veiller aux communications nécessaires dans le cadre du service à la clientèle.

1.1.3. L'adresse e-mail attribuée par United Telecom ne pourra pas être conservée à la cessation du contrat, sauf convention contraire.

1.2. Espace Web

1.2.1. En fonction de l'abonnement Internet que vous avez choisi, United Telecom met un espace Web à votre disposition de façon que vous puissiez gérer un site Web.

1.2.2. Vous savez et reconnaissez qu'en cas de dépassement du volume de trafic autorisé, United Telecom devra prendre des mesures appropriées pour maintenir le trafic Web dans les limites fixées.

1.2.3. Le trafic depuis et vers ce site Web est également limité, il dépend de l'abonnement Internet que vous avez choisi et ne peut être plus important que l'espace Web dont vous disposez.

1.2.4. À la cessation du service Internet chez United Telecom, vous devrez vous-même veiller au transfert du site Web vers un autre opérateur éventuel, sauf convention contraire.

1.3. Noms de (sous-)domaine

1.3.1. Le ou les noms de (sous-)domaine (éventuellement) enregistrés à votre demande vous seront concédés sous licence. L'utilisation de ces noms de (sous-)domaine est, outre les présentes conditions, également soumise aux conditions générales d'enregistrement des noms de domaine qui sont imposes par le gestionnaire des noms de domaine concerné. Nous ne pouvons donc donner au client aucune garantie sur le nom de domaine qu'il demande à un gestionnaire de noms de domaine.

1.3.2. Vous utiliserez ce nom de domaine à vos risques et périls et sous votre responsabilité. Vous préservez United Telecom de tout préjudice qu'elle pourrait subir du fait de l'utilisation illicite de ce nom de (sous-)domaine par vous-même ou un utilisateur.

1.3.3. Si le client souhaite un nouveau nom de (sous-)domaine pendant la durée du contrat, il devra de nouveau accomplir les formalités d'enregistrement avant que ce nom puisse être concédé sous licence.

1.3.4. À la fin de la licence du nom de (sous-)domaine, vous devez respecter les droits et les obligations qui découlent des conditions générales du gestionnaire des noms de domaine. United Telecom peut, à la cessation de l'enregistrement du nom de (sous-)domaine, facturer au client une indemnité administrative.

1.3.5. À la fin du présent contrat, pour quelque raison que ce soit, le client peut, s'il le souhaite et à sa demande expresse, préalable et écrite, utiliser le nom de (sous-)domaine dans le cadre d'un service fourni par un autre fournisseur d'accès à Internet, pour autant que la licence n'ait pas encore expiré. Dans ce cas, le client doit lui-même s'occuper du transfert de ses fichiers.

2. Obligations spécifiques du client liées au service Internet

2.1. Utilisation des noms d'utilisateur et des mots de passe

2.1.1. Pour avoir accès au service Internet, le client se voit attribuer un ou plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe personnels. Le client est responsable de leur confidentialité, de leur sûreté et de leur utilisation appropriée. Il doit à cet effet prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité, la sûreté et l'utilisation appropriée de tous les noms d'utilisateur et mots de passe liés au service Internet et veiller à ce que ceux-ci ne soient pas divulgués à

des tiers. Votre mot de passe et votre nom d'utilisateur ne vous seront demandés par United Telecom que si cela s'avère absolument nécessaire pour une
intervention et uniquement lors d'une intervention par téléphone ou en réaction à un courriel du client.
2.1.2. Toute utilisation d'un service quelconque après indication d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe valables sera irréfutablement considérée comme une preuve d'utilisation par le client. Si vous avez une raison de penser qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe ont été communiqués à une personne non habilitée à les utiliser ou qu'un nom d'utilisateur et un mot de passe sont ou pourraient être utilisés d'une façon non autorisée, vous devez immédiatement en informer United Telecom.
2.1.3. Si United Telecom a des raisons de penser que la confidentialité et/ou la sûreté sont compromises ou violées ou que le service Internet fait l'objet d'un mauvais usage, United Telecom peut modifier votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe et vous en informera le cas échéant.
2.2. Utilisation du service Internet et code de conduite
2.2.1. Le client s'engage, lors de l'utilisation du service Internet, à ne pas gêner d'autres utilisateurs et à ne pas encombrer le réseau de United Telecom de quelque façon que ce soit.
2.3. Abonnement Internet avec volume autorisé
2.3.1. Vous vous engagez à respecter à tout moment le volume mensuel autorisé tel que déterminé pour la formule d'abonnement que vous avez choisie.
2.3.2. Si vous dépassez le volume autorisé, United Telecom se réserve le droit de poser des limites à l'utilisation du service Internet, et vous aurez la possibilité d'augmenter le volume autorisé, une seule fois ou de façon permanente, contre paiement.
3. Vitesse, délai de livraison, modem, déménagement
3.1. Vitesse
Les vitesses indiquées sont des vitesses maximales. Les vitesses effectives dont le client pourra bénéficier peuvent différer de ces vitesses maximales théoriques puisqu'elles dépendent de la distance par rapport au central téléphonique le plus proche, de la qualité de la ligne téléphonique, de la qualité du câblage intérieur et d'autres facteurs techniques.
3.2. Délai de livraison
Le délai de livraison est estimé à la demande du client au moment de la signature du bon de commande ou du formulaire de commande.
3.3. Modem
Si le produit choisi prévoit l'installation d'un modem par United Telecom, vous devrez accorder l'accès nécessaire à vos locaux aux installateurs désignés par United Telecom pour l'installation et l'entretien de ce modem.
Aucun service ne pourra être fourni en cas de coupure de courant au niveau du modem. Aucun système d'alarme ne peut être branché sur la ligne du traffic DSL. Les contraintes de distance suivantes s'appliquent à l'installation :
Il faut prévoir du courant pour le modem à maximum 1,5 mètre de l'endroit où la ligne téléphonique entre dans le bâtiment. L'équipement informatique doit être placé à maximum 30 m du modem.
3.3.1. Garantie modem.
Tout modem acheté à United-Telecom est couvert par une garantie de 1 an. Si un défaut est constaté (par un technicien de United-Telecom) au modem durant la période de garantie, celui-ci sera échangé gratuitement. Le client devra alors restituer l'appareil défectueux à United-Telecom (par la poste ou par dépôt dans notre agence d'Eupen ou de Lommel). Si le client déclare son modem comme étant défectueux pendant la période de garantie, un nouveau modem lui sera envoyé par United-Telecom. Si, au terme d'un test de l'appareil présumé défectueux par le service technique de United-Telecom, il s'avère que le modem fonctionne correctement, 50 euros seront facturés pour le nouvel appareil envoyé.
Migration (M1) All-in-One 2013 +2014
Une garantie de 6 mois couvre le modem remis gratuitement aux clients (M1) All In One ayant migré vers Surf & Talk 12.
3.4. Déménagement
En cas de déménagement du client, un coût fixe de 50 € (TVAC) sera facturé au client.

Conditions particulières de United Telecom pour la téléphonie mobile
1. Durée du contrat relatif aux services mobiles de United Telecom et activation des services mobiles
1.1. Tous les contrats signés pour des services mobiles sont conclus pour une durée minimale de 12 mois. Il convient également de renvoyer aux dispositions des Conditions générales.
1.2. Si vous résiliez le contrat à durée déterminée avec United Telecom dans le cadre duquel un téléphone mobile ou un autre équipement terminal vous a été fourni, United Telecom vous facturera une indemnité supplémentaire en fonction de la valeur de l'équipement terminal. Cette indemnité concerne la valeur résiduelle de l'équipement terminal, calculée à l'aide d'un tableau d'amortissement indiquant la valeur résiduelle de l'équipement terminal durant chaque mois de la durée du contrat. Pour le calcul de la perte de valeur mensuelle de l'équipement terminal, on utilise une méthode d'amortissement linéaire sur la durée
du contrat.
1.3. Si l'activation du service ne peut se faire pour des raisons techniques, United Telecom fournira une nouvelle carte SIM avec un nouveau numéro de téléphone mobile. L'attribution d'un nouveau numéro ne peut en aucun cas conduire à la résiliation du contrat aux torts de United Telecom. Vous devez activer cette nouvelle carte SIM dans un délai de quatorze jours à compter de la réception de la carte. À défaut d'activation, United Telecom a le droit de mettre fin au contrat à vos torts et de vous facturer une indemnité conformément aux dispositions de l'art. 6 des Conditions générales et à la disposition 1.2 susmentionnée et ce, en fonction de la valeur de l'équipement terminal.
1.4. À moins d'avoir reçu l'autorisation expresse de United Telecom, le client ne peut pas changer de forfait avant la fin de la durée initiale du contrat. La date du changement est considéré comme la date de début de la nouvelle période. Avec le changement du contrat, le client accepte les nouvelles conditions de fidélité et il s'abstient de toute loyauté originale et les avantages de la promo.
2. Transfert de numéro
2.1. En cas de transfert de numéro, United Telecom mettra tout en oeuvre pour que ce transfert de numéro s'effectue du mieux possible. Il peut toutefois arriver que le transfert ne puisse pas se faire pour des raisons techniques.
2.2. La réactivation d'un numéro résilié est impossible.
2.3. La portabilité d'un numéro mobile permet au Client de conserver son numéro de GSM lorsqu'il change d'opérateur mobile. Seul le numéro de GSM peut être transféré, pas les Services ni les Options. Le transfert de son numéro à United Telecom ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses engagements vis-à-vis de son ancien opérateur. United Telecom respectera les dispositions légales relatives

au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. United Telecom ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou de l'exécution tardive du transfert par la faute de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. United Telecom ne peut, plus particulièrement, pas être tenue responsable d'une demande de transfert falsifiée, incorrecte ou illisible.
2.4. En cas de résiliation éventuelle d'un abonnement, le client doit tenir compte du fait que le numéro mobile existant ne pourra être conservé que durant une période maximale de 3 mois. Passé ce délai, le numéro mobile retournera à l'opérateur qui en est propriétaire.

3. Carte SIM

3.1. Par numéro attribué, United Telecom fournit au client une carte SIM en vue de l'utilisation des services mobiles de United Telecom. Afin d'éviter les usages abusifs, le Client doit, dès réception de sa carte SIM, changer le code PIN standard en un code PIN secret personnel. Le Client est responsable de la stricte confidentialité de ce code et veillera donc à ne pas choisir un code trop simple (par exemple 1111, 2222 ou 1234).

3.2. Le client s'engage à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre façon que celle prévue dans le contrat. Les cartes SIM sont exclusivement destinées à être utilisées dans des appareils individuels de téléphonie mobile (portables) et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils du type « Sim box », «GSM gateway » ou appareils similaires.

3.3. Les cartes SIM sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre de la revente de communications, d'applications Voice over IP ou d'un reroutage. Toute infraction à cette règle donnera lieu à une indemnité forfaitaire de 1500 EUR par infraction.

3.4. Le client prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter un usage incorrect ou non autorisé de sa carte SIM. Le client sera responsable de tout préjudice causé à United Telecom ou à des tiers du fait de l'utilisation de la carte SIM, par qui que ce soit et quel que soit l'appareil de téléphonie mobile dans lequel elle est utilisée, y compris en cas de vol ou de perte. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où il avertit United Telecom par courrier recommandé et demande la suspension temporaire de la carte SIM. En attendant une suspension définitive, il recevra ensuite, le cas échéant moyennant paiement d'une indemnité, une nouvelle carte SIM et les services mobiles de United Telecom seront réactivés. Les frais pour une carte SIM de remplacement (SWAP) sont de 7€ (TVAC) et seront factures sur la prochaine facture du client, après avoir signalé la perte ou le vol. Pour les clients possédant une carte de recharge, 7€ (TVAC) , seront déduits du crédit d'appel du client. En cas de carte SIM défectueuse en raison d'un défaut de fabrication ou d'une mauvaise configuration de la carte, une nouvelle carte SIM sera gratuitement fournie au Client, avec le même nombre d'unités et la même date d'expiration que la carte défectueuse.

4. accès aux services d'urgence

Les appels vers des services de premiers secours (services 1XX, et notamment aussi Child Focus et le Centre Antipoisons) sont autorisés si le Client a une carte SIM active. Un Client a une carte SIM active s'il a un contrat avec United Telecom pour le Service Mobile.
United Telecom communique aux services de premiers secours les coordonnées du point central de la cellule du réseau qui est utilisée par l'appelant. Certains services de premiers secours (le 112, par exemple) sont accessibles via tous les réseaux (donc également là où United Telecom n'offre pas de couverture). D'autres services de premiers secours sont quant à eux uniquement accessibles si United Telecom offre une couverture. À l'étranger, le Client peut joindre les services de premiers secours locaux via le numéro 112.

5. Obligations spécifiques du client liées aux services mobiles de United Telecom

5.1. Avec les services mobiles de United Telecom, vous pouvez établir une connexion en utilisant un GSM dual band (= nécessaire) dans le réseau United Telecom et avec tout autre réseau, et inversement. Cette connexion peut être limitée ou interrompue par United Telecom en raison de problèmes techniques, en cas de volumes d'appels exceptionnels (plus de 500 EUR TVAC pendant un (1) mois), en cas d'usage anormal ou de fraude supposé par United Telecom ou dont elle a connaissance, ou encore pour des raisons de solvabilité. Vous en serez informé le cas échéant.

5.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser les services mobiles de United Telecom pour établir une connexion contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Vous vous engagez également à n'utiliser les services mobiles de United Telecom qu'à des fins sérieuses qui ne soient pas contraires à l'ordre public et soient conformes aux bonnes moeurs et aux normes acceptées.

5.3. Usage normal

5.3.1. Le client s'engage à utiliser les services mobiles qui lui sont fournis par United Telecom en bon père de famille et exclusivement pour son usage personnel, conformément aux dispositions du contrat ainsi qu'aux lois et règlements en vigueur. Il est interdit d'utiliser les services mobiles de United Telecom d'une façon contraire à l'ordre public et aux bonnes moeurs.

5.3.2. Le client s'engage également à utiliser normalement les services mobiles de United Telecom. Ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

- un usage avec l'intention de détourner des communications, directement ou indirectement, ou de revendre de quelque façon que ce soit les services mobiles de United Telecom à des tiers sans l'accord écrit et préalable de United Telecom ;
- un usage par lequel certaines fonctions du réseau de United Telecom ou d'un réseau normalement repris sur le réseau de United Telecom ne sont plus assurées de manière fiable et correcte. Exemples : la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et l'enregistrement de communications sur l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
- un usage tel que l'identification ou la localisation de l'appelant en cas d'appel d'urgence sont rendues impossibles ou un usage qui cause une surcharge du réseau de United Telecom ou perturbe le bon fonctionnement de celui-ci ;
- tout autre usage que celui communiqué par le client à United Telecom à la conclusion du contrat ;
- un usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées chez les différents clients des services mobiles de United Telecom quant à la fréquence, la répartition entre les différents types de communication (à savoir le téléphone, la transmission de données, les SMS, les MMS…) ou quant au temps de connexion ;
- un usage à l'aide d'un appareil identifié par United Telecom comme étant ou ayant été utilisé d'une manière visée sous l'un des points précédents ;
- tout autre usage contraire aux conditions générales et particulières applicables des services mobiles de United Telecom.

5.4. United Telecom peut apporter la preuve des utilisations prohibées susmentionnées par toute voie de droit, y compris à l'aide de données et de relevés provenant de ses propres systèmes ou de systèmes d'autres opérateurs de réseaux de télécommunication par lesquels les communications ont transité. Le client et United Telecom considéreront ces données et relevés comme faisant foi jusqu'à preuve du contraire.

6. Transmission de données

Sauf dispositions dérogatoires, une souscription à ou l'utilisation d'un service de transmission de données ne sont possibles que si le Client a souscrit à un service mobile (abonnement ou crédit d'appels). Dans ce cas, l'utilisation de services de transmission de données sera possible, à moins que le Client n'ait demandé par écrit à United Telecom de ne pas autoriser l'utilisation de ce type de service. Toute utilisation et/ou toute souscription à des services de transmission de données signifient automatiquement que le Client accepte les conditions générales et les conditions particulières applicables au service de transmission de données concerné.

Les services de transmission de données sont soumis à une tarification particulière, notamment en fonction du nombre de kilo-octets que le Client a envoyés et téléchargés à l'aide de son téléphone mobile. Les tarifs pour chaque service de transmission de données peuvent être obtenus dans les Boutiques et auprès du service clientèle de United Telecom. United Telecom attire l'attention du Client sur le fait qu'elle est totalement étrangère à la relation contractuelle qui naît entre le Client et le fournisseur de contenu. Si le Client veut utiliser un contenu et conclut pour cela un contrat avec le fournisseur du contenu, il le fait à ses risques et périls et United Telecom ne pourra en aucun cas être tenue responsable du contenu fourni par le fournisseur en question ni des conditions de consultation. Le Client ne peut pas demander à United Telecom de prouver qu'il a conclu ou non un contrat avec un fournisseur de contenu. Sauf dans les cas où United Telecom proposerait un contenu sous son propre nom, le Client accepte que United Telecom n'ait absolument rien à voir avec le contenu auquel il a accès via le Réseau et ne puisse donc en aucun cas être tenue responsable de ce contenu, des informations qui sont consultées sur les sites Web de tiers, des courriels et/ou SMS qui sont envoyés ou reçus dans le contexte de services liés au contenu. United Telecom ne peut pas non plus être tenue responsable de l'une ou l'autre infraction à la législation ou à la réglementation applicable par un fournisseur de contenu (par exemple en ce qui concerne des droits de propriété intellectuelle). La consultation d'un certain contenu ne peut en outre se faire que conformément à la durée, au prix, aux conditions d'âge et à toutes autres conditions applicables éventuellement stipulées par le fournisseur de contenu concerné. Si le Client ne respecte pas certaines conditions fixées par le fournisseur de contenu, telles que des conditions d'utilisation spécifiques, il sera seul responsable des conséquences d'une telle infraction, comme la mise hors service du contenu, et devra donc assumer tous les frais et toutes les indemnités qui en résultent, de quelque nature qu'ils soient. Si le Client s'abonne à la consultation payante d'un contenu proposé par un fournisseur de contenu, il sera redevable d'une redevance supplémentaire pour la consultation de ce contenu, conformément aux conditions du fournisseur en question. L'acceptation par le Client des conditions du fournisseur de contenu pour la consultation du site implique l'acceptation par le Client du prix de l'abonnement.

Le Client s'engage à ne pas envoyer de données de manière automatisée à des groupes de destinataires.

7. Utilisation de services mobiles à des fins particulières

À moins que United Telecom ne l'autorise expressément et par écrit, il est en toutes circonstances interdit au Client de vendre, de donner, de sous-louer de quelque façon que ce soit les services mobiles et/ou les cartes SIM qui lui ont été attribuées ou de les commercialiser d'une autre façon, que ce soit en tout ou en partie (par exemple à l'aide d'une simbox). Toute infraction à cette interdiction sera considérée comme une infraction irréparable au sens de l'article 6.1 des conditions générales, avec les conséquences qui y sont liées.

8. Obligations spécifiques du Client liées aux cartes rechargeables de United Telecom

8.1. Recharge

Le Client peut recharger son crédit d'appels sur sa carte SIM via le système de recharge proposé sur le site Web www.united-telecom.be. Le crédit d'appels reste valable pendant 12 mois tant que celui-ci n'est pas totalement épuisé ou que la carte SIM n'est pas désactivée conformément à l'article 8.2. Si le Client recharge son crédit d'appels, mais n'effectue pas de nouvelle recharge dans les 12 mois qui suivent la dernière recharge, il perdra le crédit d'appels non utilisé. La capacité de stockage maximale pour des paiements électroniques est limitée à 60 € (TVAC).

8.2. Numéro d'appel

Un numéro d'appel est attribué au Client à la réception de la carte SIM. Sauf convention préalable entre United Telecom et le Client ou si le Client transfère son numéro dans le cadre de la « Portabilité des numéros mobiles » d'un autre opérateur vers United Telecom, le Client ne pourra se prévaloir d'aucun droit pour exiger de United Telecom un numéro de téléphone particulier. Le Client pourra utiliser le Service pour autant qu'il effectue au moins une recharge dans les 12 mois qui suivent le premier appel ou sa dernière recharge. Autrement, la carte SIM sera désactivée. Chaque recharge donne lieu à une nouvelle période d'utilisation de 12 mois.

8.3. Carte SIM

United Telecom reste propriétaire de la carte SIM qui est fournie au Client. Le Client s'engage à ne pas la transmettre, la céder, la louer, la détruire, à en permettre un quelconque usage par des tiers ou à l'endommager de quelque manière que ce soit. Il s'engage à restituer immédiatement la carte SIM à la première demande de United Telecom. Le Client prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter tout usage abusif ou illicite de sa carte SIM. Toute tentative de copie des données d'identification techniques de la carte SIM et toute utilisation frauduleuse ou illégale de la carte SIM sont interdites. Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, d'analyse ou de rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans les présentes conditions générales. Le Client sera responsable de tout préjudice causé à United Telecom ou à des tiers du fait de l'utilisation de la carte SIM par qui que ce soit et quel que soit l'appareil de téléphonie mobile dans lequel elle est utilisée, y compris en cas de vol ou de perte. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où il en informe United Telecom et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM en téléphonant au service clientèle de United Telecom (016/61 94 04) ou en se rendant dans une boutique United Telecom. La durée de validité du crédit d'appels limité dans le temps ne sera pas suspendue et expirera donc à la date initialement prévue. Une nouvelle carte SIM sera fournie au Client. Un montant de 7 euros (TVAC) sera déduit pour cela du crédit d'appels du Client et le Service sera réactivé. Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son GSM. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM à la suite d'une fausse manœuvre du Client, une nouvelle carte SIM sera fournie après une demande écrite de ce Client. 7 euros (TVAC) de frais de remplacement de la carte SIM seront alors comptés au Client, par déduction de ce montant du crédit d'appels du Client. En cas de carte SIM défectueuse en raison d'un défaut de fabrication ou d'une mauvaise configuration de la carte, une nouvelle carte SIM sera fournie gratuitement au Client, avec le même nombre d'unités et la même date d'expiration que la carte défectueuse.

8.4. Forfaits achetés et forfaits reçus gratuitement lors de recharges

Les forfaits/options achetés (SMS, minutes ou MB) comme les forfaits/options reçus gratuitement lors d'une recharge (dans les 31 jours) seront chaque fois valables jusqu'à 31 jours après la recharge du Client et ne seront pas reportés au mois suivant.

9. Obligations supplémentaires du client

9.1. À la demande de United Telecom, le client fournira le numéro d'identification de la carte SIM et/ou le numéro d'identification IMEI de l'équipement terminal utilisé pour les services mobiles de United Telecom dont l'appel émane afin de permettre à United Telecom d'intercepter, d'enregistrer et/ou de conserver certaines communications ou données d'appel et d'identification en vertu d'un ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente.

9.2. Sans préjudice des autres dispositions du présent contrat, le client doit s'abstenir de poser les actes suivants, sans que cette énumération soit considérée comme limitative :

• un usage tel que l'identification ou la localisation de l'appelant en cas d'appel d'urgence sont rendues impossibles ou un usage qui cause une surcharge du réseau de United Telecom ;

• toute tentative de copie des données d'identification techniques de la carte SIM et tout usage frauduleux ou illicite de la carte SIM ; la décompilation de la carte SIM ou la soumission de la carte SIM à un processus d'analyse ou de rétrotechnique, ou encore la création d'un logiciel dérivé.

10. Dispositions complémentaires en matière de redevances, frais et modalités de facturation

10.1. La durée de communications nationales et internationales est mesurée en secondes.

10.2. Outre le coût des communications ou de la transmission de données, des frais de connexion peuvent être facturés lorsque le client téléphone à un abonné d'un autre réseau.

11. Les réseaux mobiles ne couvrent pas le pays à 100 %.

United Telecom ne peut se voir reprocher le fait que les services ne fonctionnent pas à certains endroits ou à certains moments. United Telecom déploiera tous les efforts raisonnables pour garantir un fonctionnement optimal des services.

12. Bill Shock – transparence tarifaire

12.1. L'article 112 de la loi télécom stipule qu'à partir du 01/02/2014, les opérateurs télécoms doivent avertir leurs consommateurs dès que leur facture atteint un plafond. (C'est ce qu'on appelle le « Bill Shock ») Ce plafond est fixé par arrêté royal. Il s'agit ici de toutes sortes de consommations et donc pas seulement de l'internet mobile. Le Client recevra désormais de United Telecom un message d'alerte standard par SMS dès que le plafond de 50 € TVAC est atteint. Le Client sera ensuite informé de la même manière de toute consommation supplémentaire de 100 € (TVAC). Ces messages d'alerte sont évidemment gratuits. Si le Client souhaite modifier le montant du plafond ou désactiver le Service, il peut contacter United Telecom par e-mail : billshock@united-telecom.be ou par téléphone au 016/44 92 31. Il s'agit uniquement ici d'une alerte sur la consommation et les Services ne sont pas bloqués par United Telecom. Contrairement à l'alerte pour l'internet mobile – telle que l'Union européenne la conçoit –, décrite à l'article 12. 2.

12.2. Conformément au règlement CE applicable en matière de roaming, United Telecom a mis en place un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti lorsqu'il aura consommé 100 % d'un certain seuil financier, fixé à 50 euros (hors TVA) par le règlement européen, et les sessions de roaming seront interrompues lorsque ce même seuil financier sera atteint, sauf demande expresse du Client. Le Client peut donc, à sa demande expresse, décider de ne pas profiter de ce système de transparence et de protection tarifaire. Le système de transparence et de protection tarifaire s'applique automatiquement depuis le 1er juillet 2010 (sauf demande expresse du Client de ne pas bénéficier du système). United Telecom avertit en outre le Client que certains appareils peuvent présenter des risques de connexion et de téléchargement de données en itinérance automatiques et incontrôlés et que le Client peut interrompre ces connexions automatiques. Le Client trouvera plus d'informations à ce sujet dans le mode d'emploi de l'appareil en question.

13. Information au Client

United Telecom attire l'attention du Client sur le danger que peut représenter l'utilisation d'un GSM pendant la conduite d'un véhicule et sur les perturbations que son GSM peut causer à proximité de carburants, d'explosifs, d'appareils médicaux ou de systèmes de navigation. United Telecom ne peut en aucun cas être tenue responsable de dommages encourus par le Client ou des tiers dans les circonstances susmentionnées.

Conditions particulières liées à l'abonnement United Zero

Si le client n'a pas de consommation payante pendant deux mois consécutifs, une somme forfaitaire de 5 euros hors TVA sera facturée et l'abonnement pourra être annulé le mois suivant par United Telecom.

Conditions particulières paquets forfaits

Les éléments qui font partie d'un forfait et qui ne sont pas utilisés durant le mois ne sont pas transférés au mois suivant.

Conditions particulières promotion modem gratuit VDSL (Mars 2015) Le client déclare avoir pris connassance des conditions générales de vente annexées au bon de commande, des conditions particulières de vente publiées sur notre site Web www.united-telecom.be et de la liste des tariefs remise au client à la signature du présent bonde commande, et il déclare accepter sans réserve ces conditions générales et particulières de vente ainsi que les tarifs. Les conditions générales et particulières de vente et la liste des tarifs font partie intégrante du contrat réalisé. Dans les 14 jours ouvrables à compter du lendemain de la signature du contrat ou de la commande en ligne, le client a le droit de renoncer à son achat, sans frais, à condition qu'il en informe le vendeur par lettre recommandée à la poste. Toute clause par laquelle le client renoncerait à ce droit est nulle. En ce qui concerne le délai, il suffit que la notification soit envoyée avant l'expiration de cette échéance. Ce contrat est conclu pour une durée de 24 mois. Il convient également de renvoyer au disposition des Conditions générales. Si vous résiliez le contrat à durée déterminée United Telecom vous facturera une indemnité supplémentaire en fonction de la valeur de l'équipement terminal (150€ TVAC). Cette indemnité concerne la valeur résiduelle de l'équipement terminal, calculée à l'aide d'un tableau d'amortissement indiquant la valeur résiduelle de l'équipement durant chaque mois de la durée du contrat. Pour le calcul de la perte de valeur mensuelle de l'équipement terminal, on utilise une méthode d'amortissement linéaire sur la durée. Chaque nouveau client et client existant, tant privée que commercial, peuvent bénéficier de cette promotion. Cette offre est valable jusqu'au 31/03/2015. Nous nous réservons le droit de modifier cette promotion.



Frais et coûts spécifiques

1. Coûts administratifs

Description	Consommateurs (TVAC)	Clients Professionnels (HTVA)
Frais administratifs pour les rappels		
2ième rappel	12,10€	10€
Frais administratifs duplicata facture		
Facture détaillée	7€	5,79€
Résiliation précoce		
Le client a résilié le contrat avant la fin de la durée du contrat	100 % des frais d'abonnement mensuels restants jusqu'à la fin de la période de contrat selon les modalités et conditions	
Frais administratifs pour reconnexion		
Pour reconnecter le produit au service après la suspension en raison de non respect des engagements	30€	24,79€

2. Coûts des services supplémentaires pour GSM

Description	Consommateurs (TVAC)	Clients Professionnels (HTVA)
Carte sim Duo	3,00€	2,48€
Remplacement d'une carte SIM en raison de perte, de vol ou de mauvaise manipulation	7,00€	5,79€
Remplacement de la carte SIM par erreur de fabrication ou de mauvaise configuration	Gratuit	Gratuit



3. Coûts des services supplémentaires pour internet

Description	Consommateurs (TVAC)	Clients professionnels (HTVA)
Intervention technique: Problème du à l'infrastructure de United Telecom ou l'infrastructure de Proximus jusqu'au point intro.	Gratuit	Gratuit
Intervention technique: Problème du à l'infrastucture du client (à partir du point intro)	150€	123,97€
Intervention technique: Annulation du rendez-vous tardive ou client non-présent.	60€	49,59€
Remplacement de l'apareil (modem, routeur...) du à une erreur du client (par exemple la foudre, erreur de manipulation, des dommages physiques à l'unité...)	99,00€	81,82€
Remplacement du modem/router qui, selon le client, ne fonctionne pas dûment et que des tests par un technicien United Telecom démontrent que le modem n'est pas défectueux et le client est envoyé un nouveau modem.	50€	41,32€
Déménagement d'une connexion internet	50€	41,32€
Intervention par un technicien lors de l'activation de la connexion : personne au rendez-vous, aucun accès, refus...	60€	49,59€
Frais d'activation ADSL – VDSL	59€	48,76€
Nouveau modem/router	99€	81,82€
Installation connexion internet	99€	81,82€
Splitter	3,00€	2,48€